



ПРОФИЛИРАНА ГИМНАЗИЯ «ХРИСТО БОТЕВ»
ГР. ПОПОВО, УЛ. «6-ТИ СЕПТЕМВРИ» 8А
телефон: 060844005, gsm: 0878310300
e-mail: gimn_popovo@abv.bg, <http://gimn-popovo.com>



УТВЪРЖДАВАМ:.....

АТАНАС АТАНАСОВ

Директор на ПГ "Христо Ботев" гр. Попово

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява **наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите**. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно с устройството, функциите и видовете услуги, предлагани от училището; да се запознаят със своите права и да ги защитават по-добре; да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им от служителите. От друга страна Хартата подпомага и работата на служителите в администрацията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги, насърчава ги към по-любезно и отзивчиво поведение.

Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово е общинско училище. Осъществяваме дейността си в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и с другите действащи нормативни актове. Следвайки този принцип ние се стремим да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

С тази Харта искаме да Ви уведомим какво ниво на обслужване можете да очаквате в административната структура, какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото обслужване.

От нас можете да очаквате:

- Равнопоставеност на потребителите при предоставяне на услуги;
- Конфиденциалност при разглеждане на Вашите документи и по отношение на информацията, която ни предоставяте;
- Непредубеденост и безпристрастност;
- Ясен, точен и достъпен език при общуването

Към какво се стремим:

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване;
- Лесен достъп до информация за всеки потребител;
- Добре осведомени и отзивчиви служители в администрацията;
- Да създадем приятна атмосфера в Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово.

Нашите отговорности към Вас:

- Ние ще се отнасяме с внимание и уважение към Вас;
- Ние ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в кръга на нашата компетентност;
- Ние ще бъдем любезни и отзивчиви и ще се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми;
- Ние ще предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на административни услуги;
- Ние ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време.

Вашите отговорности към нас:

- Да се отнасяте към служителите на Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово с уважение и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението Ви е неадекватно, ще Ви помолим да напуснете сградата на администрацията;
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на служителите в администрацията;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, която е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени.

Общи отговорности:

За да има приятна атмосфера при нашето общуване с Вас са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

Предоставяне на информация:

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и пред „6-ти септември“ № 8А, както и на интернет страницата на училището - <https://gimn-popovo.com>

Какви са ползите за Вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на училището;

- Ако въпросите, които ни поставяте не са в кръга на нашата компетентност, ние ще Ви насочим към компетентните органи.
- Ако смятате, че дадено решение по Ваша молба е неправилно, можете:
 - ✓ да ни помолите да преразгледаме решението. Ние ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания;
 - ✓ да обжалвате решението. Писмото, което ви известява за решението ще ви уведоми дали имате право да обжалвате

За да се свържете с нас:

Когато искате да се свържете със служителите на Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово, можете да се обадите всеки работен ден между 08:00 часа и 16:00 часа, като имате предвид, че в интервала от 12:00 часа и 13:00 часа има обедна почивка. Когато ни се обажда по телефона, ние ще се стремим по възможност да Ви отговорим до максимално бързо. При телефонни разговори с нашите служители, те ще се идентифицират чрез собствено и фамилно име. Телефоните за връзка са оповестени на официалния сайт на училището - <https://gimn-popovo.com>

Когато ни посетите:

Когато посетите сградата на Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово, ул. „6-ти септември“ № 8А, служителите ни ще Ви поздравят дружелюбно и делово.

- Приемното време е оповестено на входа на училището;
- Ако имате предварително уговорена среща, винаги ще се опитваме да Ви приемем навреме;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постареем това да стане в най-кратки срокове.

Когато ни пишете:

Адресирайте писмата си на адрес: град Попово 7800, ул. „6-ти септември“ № 8А.

Посочвайте трите си имена и адрес, на който желаете да получите нашия отговор.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес до 30 дни от датата, на която сме получили писмото или факса Ви, като при особено важни обстоятелства, когато се налага събиране на допълнителни доказателства и изискване на допълнителна информация от други институции, срокът се удължава до два месеца, освен ако във Вашето писмо или в нормативен акт не е предвиден друг срок.

Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адрес, който сте ни посочили.
- Ще се стремим всички писма изпратени от Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово:

- ✓ да са съставени на ясен и разбираем език;
- ✓ да са напечатани;
- ✓ да са точни и изчерпателни;
- ✓ да Ви дават необходимата информация.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставено обслужване, честно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини, удобни за Вас;
- Ще Ви предоставяме необходимата информация с оглед защита на Вашите права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за защита на класифицираната информация.

Ако имате оплаквания:

Ако смятате, че нещо не е било наред или не сте доволни

- от изпълнение на стандартите за обслужване
- от отношението на конкретен служител
- или имате други оплаквания

ние искаме да знаем за това, за да отстраним евентуални нередности и пропуски в работата си.

Процедурата ни за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднакво и качествено административно обслужване.

Можете да направите своето оплакване като подадете писмен сигнал или възражение до директора на училището чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес - e-mail: gimn_popovo@abv.bg .

МОЛИМ ДА НИ УВЕДОМИТЕ ЗА КОНСТАТИРАНИТЕ ОТ ВАС НЕРЕДНОСТИ!

Ако имате предложения:

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване може да го изложите ги в писмен вид до директора чрез деловодството, по пощата или на

електронен адрес – gimn_popovo@abv.bg .

Важно е да знаете, че...

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- Профилирана гимназия „Христо Ботев“ - Попово си запазва правото да не дава отговори на въпроси, сигнали и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции;

Периодично ще питаме хората какво смятат за услугите ни:

Искаме да разговаряме и да се вслушваме в клиентите ни, както и да предприемем действия в резултат на това, което ни казват. Затова, ние:

- ще питаме гражданите, синдикалните организации и неправителствените организации за това как смятат, че се справяме със задълженията си;
- ще питаме какво е важно за потребителите на нашите услуги и ще използваме информацията, за да усъвършенстваме административното обслужване;
- ще осъществяваме обратна връзка с потребителите чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания (получени от анкетни карти, кутия за мнения и препоръки, интернет връзка), както и чрез преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки.

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД 08-244/21.12.2020 г. на директора на Профилирана гимназия „Христо Ботев“ – Попово.